



EL CONGRESO CONTACT CENTER SE CONSOLIDA COMO UN EVENTO IMPRESCINDIBLE DEL SECTOR

Manteniendo el aforo limitado y el acceso exclusivo por invitación personal, la 2ª edición ha logrado, una vez más, un rotundo éxito con lleno total.

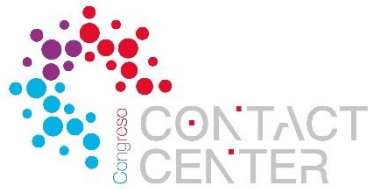
Madrid, 24 de febrero de 2023.- Bajo el lema “*El Contact Center en España, conectando con el futuro*”, ayer se celebró el [II Congreso Contact Center](#) organizado por las dos asociaciones españolas que aglutinan a las empresas y profesionales más destacados del Contact Center, la [Asociación AEERC](#) y la [Asociación CEX](#).

Sin restricciones por la COVID, se ha podido superar el aforo de la primera edición, donde 175 altos directivos de la industria acudieron al hotel Ritz de Madrid para obtener información experta sobre economía, tecnología, empleo, etc., que les permita ampliar su visión estratégica.

El evento, moderado y dirigido por la periodista de **elEconomista** [Laura de la Quintana](#), comenzó con la bienvenida de los presidentes de las Asociaciones. Ambos trasladaron su agradecimiento a los asistentes y a las 22 empresas colaboradoras por unir sus fuerzas y apoyar al objetivo fundamental de este punto de encuentro que ya se ha vuelto imprescindible en nuestro sector: poner en valor y dar visibilidad al esfuerzo y dedicación con la que desempeñan su trabajo cada día todas y cada una de las personas que forman parte del ámbito de la Relación con los Clientes. Un trabajo notable y muy valioso que mantiene conectada a la sociedad y es un dinamizador de la economía de nuestro país gracias a “*nuestra importante contribución al empleo y a los resultados de alta calidad que producimos en la búsqueda de la excelencia, conectando con las emociones de clientes y empleados de una manera diferencial*”, destacó el presidente de la AEERC, [José Francisco Rodríguez](#).

La primera ponencia fue protagonizada por [Ignacio Ruiz-Jarabo](#), ex director general de la AEAT y ex presidente de la SEPI. Partiendo de la sobrerregulación a la que estamos expuestos en todos los ámbitos y haciendo hincapié en el Proyecto de Ley de Atención al Cliente, destacó la necesidad de adaptación de las empresas y las estrategias que se deben tener en cuenta para que sea efectiva.

A continuación, [Iñigo Arribalzaga](#), presidente de la Asociación CEX, y [Raúl Cruces Rufo](#), Data Group Vice-president & Global Senior Data Manager del Banco Santander, mantuvieron un interesante *Face to Face* sobre la importancia en las empresas de la correcta gestión del dato. Algo que, según resaltó Raúl, “*se debe aplicar desde el convencimiento en todos los niveles de la empresa. Que la dirección de la compañía promueva la formación para poder contar con personal especializado es fundamental,*



pero para que los datos se utilicen eficazmente, además deben disponer de un profundo conocimiento del negocio. La suma de ambos factores es lo único que garantizará el éxito”.

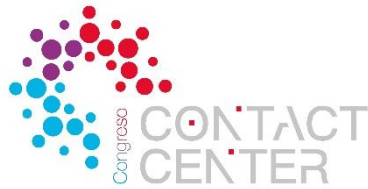
Antes del café, los asistentes se sumergieron en el apasionante mundo de la inteligencia conversacional y el metaverso de la mano de [David Hurtado](#), Innovation Lead de **Microsoft España**. A través de casos prácticos y de una forma muy visual, mostró diferentes usos del nuevo modelo de procesamiento de lenguaje ChatGPT y profundizó en las oportunidades que ofrecen las experiencias inmersivas en ámbitos como la medicina y todo lo que su desarrollo y evolución aportarán en el futuro. Se detuvo en un escenario en el que esta innovación está a punto de despegar exponencialmente: las empresas, donde las nuevas realidades extendidas combinan lo físico y digital para ofrecer asistencia remota, colaboración y diseño o procedimientos guiados y de formación.

[Ángel Saenz de Cenzano](#), Country Manager en España y Portugal de **LinkedIn** y [José Francisco Rodríguez \(AEERC\)](#) retomaron la jornada con el segundo *Face to Face* sobre la gran remodelación y el futuro del trabajo. Ángel reveló los entresijos de los nuevos modelos de trabajo que han llegado para quedarse, sus ventajas e importancia para atraer y retener talento, destacando que *“hay que eliminar las barreras y favorecer la identificación de las capacidades de los candidatos”*. Además, facilitó las claves para alcanzar el mayor aprovechamiento de esta red profesional, indicando que, *“no existe un manual específico sobre cómo actuar en LinkedIn, pero si disponemos de una red de contactos relevantes y acordes con nuestros objetivos y cuidamos nuestro perfil y nuestras interacciones desde la honestidad y la transparencia, enamoremos al algoritmo”*.

A continuación, [Dimas Gimeno](#), socio fundador y presidente ejecutivo de **WOW Concept**, explicó las nuevas maneras de impulsar el retail. Hizo un interesante recorrido desde los orígenes de los grandes almacenes, pasando por las olas de transformación vividas y los retos que el sector debe superar, para llegar al *“retail reset”* con la fusión del canal físico y el digital, evolucionando hacia un concepto totalmente disruptivo: *“phygital”*.

El acto concluyó con el reconocimiento al **Embajador del Contact Center 2023**, otorgado a la **Asociación Ucraniana de Contact Center (UCCAI)** por la gran labor que están realizando en su país desde que comenzó la invasión rusa, ayudando a mantener en funcionamiento las líneas directas de ayuda humanitaria, coordinando los servicios de emergencias, de refugiados, etc. Su presidenta, [Iryna Velychko](#), no pudo personarse en este merecido homenaje, pero se conectó de forma remota en directo y, además, envió un emotivo vídeo para trasladar su agradecimiento por esta mención especial y dar visibilidad al titánico esfuerzo que están llevando a cabo para garantizar un servicio ininterrumpido en un escenario de guerra.

Para finalizar, todos los asistentes disfrutaron de un exquisito cóctel español, que les permitió realizar un networking que, sin duda, puso el broche de oro al evento referente de este sector.



Que el II Congreso Contact Center haya sido todo un éxito, igual que su predecesor, no habría sido posible sin la inestimable colaboración de 22 compañías y el apoyo incondicional de los medios de comunicación de la industria. La organización ya está perfilando la siguiente edición y, tal y como aseguró **Iñigo Arribalzaga**, “*continuaremos trabajando todos a una por y para el sector con la misma ilusión del primer día y seguiremos avanzando para fomentar la capacidad de transformar, de impulsar y de cambiar las cosas a mejor que caracteriza a la industria del Contact Center y la Experiencia de Cliente. ¡Os esperamos el 20.02.2024!*”.

#

Sobre la [Asociación CEX](#)

La Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (Asociación CEX) está englobada dentro de la Asociación Española de la Economía Digital (Adigital). Actualmente, representa a 21 empresas que aglutinan el 88% de la facturación de los outsourcers que prestan servicios de Contact Center a terceros y soluciones personalizadas de Experiencia de Cliente a empresas, generando 100.000 empleos. Los objetivos principales de esta entidad son potenciar y desarrollar el sector como motor de la economía y, al mismo tiempo, velar por la calidad de los servicios apostando por la profesionalización de la atención al cliente, y supervisar el cumplimiento de los principios reguladores.

Sobre la [AEERC](#)

La AEERC (Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes) es el punto de encuentro de todos los actores de la industria de Servicio al Cliente: marcas, BPO, tecnológicas, consultoras, RRHH... Cerca de 200 empresas conforman en la actualidad este foro único para el intercambio de mejores prácticas, el crecimiento profesional y la mejora en la operativización de la experiencia del cliente.

CONTACTO DE PRENSA:

Matices de Marketing | Montse Bonastre | +34 667 036 739 | montse.bonastre@matices.es

